



Tipo Norma	:Resolución 2144 EXENTA
Fecha Publicación	:10-11-2012
Fecha Promulgación	:05-11-2012
Organismo	:MINISTERIO DE ENERGÍA; SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES
Título	:ESTABLECE UNIDAD DE COORDINACIÓN Y ASESORÍA
Tipo Version	:Unica De : 10-11-2012
Título Ciudadano	:
Inicio Vigencia	:10-11-2012
Id Norma	:1045536
URL	: http://www.leychile.cl/N?i=1045536&f=2012-11-10&p=

ESTABLECE UNIDAD DE COORDINACIÓN Y ASESORÍA

Núm. 2.144 exenta.- Santiago, 5 de noviembre de 2012.- Vistos: El DFL N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el DFL N°29, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la ley N°18.410, orgánica de esta Superintendencia, lo previsto en la glosa 2 de la ley N° 20.557, Presupuesto del Sector Público año 2012 atingente a la SEC, y la resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, sobre exención del trámite de toma de razón.

Considerando:

1° Que a partir del año 2010, esta Superintendencia ha experimentado un incremento permanente en los reclamos interpuestos por consumidores y particulares, los que hasta la fecha, han sido resueltos por diferentes unidades de este organismo, aplicando un criterio en función de las materias reclamadas.

2° Que dicho incremento requiere, en la actualidad, la adopción de una nueva estructura, que permita abordar de manera adecuada, eficiente y efectiva los reclamos recibidos.

Resuelvo:

1° Incorpórase y establécese la siguiente unidad funcional:

Unidad de Experiencia del Cliente, cuya función será asesorar y apoyar al Superintendente y a los Directores Regionales en la labor de velar por la calidad de los servicios que se entregue a los usuarios y consumidores que reclamen ante la Superintendencia. En particular, prestará asesoría y apoyo, en lo relativo a recibir, gestionar, responder y resolver de manera oportuna y clara todas las consultas, solicitudes, reclamos y recursos derivados de esos requerimientos, que realicen los usuarios a nivel nacional.

2° Remítase copia del presente acto a todas las jefaturas del Servicio, sin perjuicio de que sea difundido a todo el personal a través de correo electrónico institucional.

Anótese, publíquese y comuníquese.- Luis Ávila Bravo, Superintendente de Electricidad y Combustibles.